

## MODEL TIGA TAHAP MENGENAI PENCARIAN MAKLUMAT DALAM ORGANISASI

*oleh Samsudin Abd. Rahim*

### Pengenalan

Kewujudan sesebuah organisasi adalah amat bergantung kepada sejauhmana ia dapat menyesuaikan dirinya dengan persekitaran di mana ia wujud. Organisasi tidak boleh lagi dianggap sebagai satu entiti yang tersendiri. Dibalikannya, organisasi diibaratkan sebagai sejenis organisma dimana ia perlu peka kepada apa yang berlaku dalam persekitarannya. Menurut Morgen (1986), untuk terus wujud, organisasi perlulah mencapai satu hubungan yang selaras dengan persekitarannya. Keselarasan hubungan ini boleh dicapai dengan menyelaraskan objektif organisasi dengan keperluan persekitaran (Ajdrich, 1979; Korten, 1980).

Untuk membuat penyelarasan di antara objektif organisasi dengan keperluan persekitaran, organisasi perlulah mencari maklumat dari persekitaran dalaman dan luarnya. Kepada organisasi, persekitaran adalah sebagai sumber maklumat yang penting. Menurut Huber dan Daft (1987), maklumat mengenai persekitaran adalah unsur penting yang akan kemudiannya mempengaruhi strategi komunikasi serta tindakan yang akan diambil oleh sesebuah organisasi.

Apa yang dianggap sebagai tingkahlaku organisasi, sebenarnya adalah tingkahlaku individu dalam organisasi itu secara kolektif. Tingkahlaku individu pada dasarnya adalah dipengaruhi oleh faktor-faktor psikologi dan sosiologi. Tetapi adalah dijangkakan dalam organisasi, tingkahlaku individu juga akan dipengaruhi oleh sistem ganjaran dan juga struktur dalam sesebuah organisasi.

Di peringkat individu, faktor sosio-ekonomi seperti pendidikan, pendapatan dan jenis pekerjaan telah kerap kali menunjukkan pengaruh terhadap usaha pencarian maklumat (Titchenor et.al., 1970; Lovrich dan Pierce, 1984). Bagaimanapun Lovrich dan Pierce mengatakan motivasi mencari maklumat adalah berbeza berdasarkan jenis maklumat yang ingin dicari oleh seseorang individu.

Clarke dan James (1974) pula menyatakan bahawa sikap individu terhadap sesuatu topik atau isu mungkin merupakan pengaruh penting untuk menentukan aktiviti pencarian maklumat. Mereka dapati bahawa individu akan mencari maklumat mengenai isu sekiranya ia mempunyai kepentingan kepada dirinya berbanding dengan maklumat isu yang kurang mempunyai kaitan dengannya. McPherson (1983) pula dapati bahawa individu yang tidak sukakan kepada kekaburan akan lebih berusaha mencari maklumat kerana hendak mendapatkan gambaran yang jelas mengenai sesuatu isu.

Beberapa penyelidik lain (seperti Donohue et.al. 1974, Grunig dan Disbrow 1977; Grunig 1977, 1983) pula menganggap bahawa situasi individu dan kesesuaian maklumat merupakan faktor utama mempengaruhi individu mencari maklumat. Etteme et.al (1983) berpendapat bahawa jangkaan individu mengenai kemudahan untuk mendapatkan maklumat adalah faktor penting yang akan memberangsangkan individu mencari maklumat.

Berdasarkan kajiannya terhadap pekerja dalam sebuah organisasi Goldhaber et.al (1978) menyatakan bahawa pekerja adalah bersedia untuk mencari maklumat yang berkaitan dengan persekitaran pekerjaannya. Individu yang mencari maklumat mengenai bidang tugasnya adalah dirangsangkan oleh keinginan untuk mendapatkan ganjaran terhadap 'prestasi yang cemerlang'. Sekiranya sesuatu maklumat itu tidak dianggap dapat membantu meningkatkan prestasi, individu tidak berkemungkinan akan mencari maklumat kerana ia dianggap tidak memberikan pengukuhan. Menurut Steers dan Porter (1983), sejauhmana jangkaan individu terhadap ganjaran yang akan diperolehinya itu akan menentukan prestasi individu dalam sesebuah organisasi.

Beberapa kajian lain pula telah menunjukkan bahawa faktor-faktor yang berkaitan dengan

situasi adalah lebih penting untuk mempengaruhi individu dalam aktiviti pencarian maklumat. Atwood (1980; Dervin et.al 1981) telah menunjukkan faktor situasi lebih berpengaruh daripada faktor-faktor demografi dan sikap dalam usaha pencarian maklumat. Secara tidak langsung, penemuan demikian mengandaikan bahawa faktor lain daripada faktor situasi tidak mempunyai peranan penting untuk mempengaruhi pencarian maklumat.

Dalam semua kajian yang dinyatakan di atas, yang dititikberatkan ialah untuk menunjukkan faktor yang mana satukah yang lebih mempengaruhi individu untuk mencari sesuatu maklumat. Bagaimanapun tidak ada satupun yang cuba menunjukkan pertalian di antara faktor-faktor tersebut ketika mempengaruhi pencarian maklumat individu.

### **Tujuan Kajian**

Kajian ini ingin mengemukakan model pencarian maklumat tiga tahap untuk menunjukkan bagaimana faktor dari satu tahap mempengaruhi faktor dalam tahap yang lain. Setiap faktor mungkin mempunyai pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap pencarian maklumat. Pengaruh yang tidak langsung itu mungkin disebabkan oleh faktor perantaraan di mana kesan pengaruh sesuatu pembolehubah itu adalah melalui perantaraan pembolehubah yang lain. Melalui model tiga tahap ini sekurang-kurangnya kita akan ketahui kepentingan sesuatu faktor untuk mempengaruhi usaha pencarian maklumat oleh individu dalam sesebuah organisasi.

Satu-satunya model pencarian maklumat ialah yang dicadangkan adalah Donohew dan Tipton (1973). Model ini yang telah pun diuji secara empiri menggambarkan tahap-tahap pencarian maklumat dan memproses maklumat dalam bentuk 'flow-chart'. Satu lagi model yang berkaitan dengan pencarian maklumat ialah model difusi. Menurut McQuail dan Windahl (1981), model difusi dalam kebanyakan keadaan adalah berkaitan dengan pencarian maklumat oleh individu untuk menilai kedudukan mereka di setiap tahap difusi adopsi.

Kajian ini mengandaikan bahawa pencarian maklumat dalam organisasi akan melibatkan sekurang-kurangnya tiga tahap: tahap pengenalanpastian, tahap tafsiran situasi, dan tahap pencarian maklumat. Sebelum ahli sesebuah organisasi menentukan sama ada untuk mencari maklumat, mereka harus menyedari jenis tugas mereka. Pengenalpastian terhadap sejauhmana sesuatu tugas itu penting kepada organisasi, publik, ataupun kepada individu itu sendiri akan membantu menetapkan agenda pencarian maklumat. Tiga pembolehubah dalam tahap ini ialah penekanan terhadap tugas, khalayak dan organisasi.

Tahap kedua ialah tafsiran situasi. Individu dijangkakan akan menilai keperluan maklumat mereka berdasarkan pengetahuan mereka, pengalaman masa lalu, bagaimana ianya akan memberi kesan kepada prestasinya dan juga faktor-faktor lain yang akan menghalang dan memberangsangkan pencarian maklumat. Ukuran dalam tahap ini ialah pengetahuan, motivasi, kecukupan maklumat, kekesanan komunikasi dan pengalaman lalu.

Tahap ketiga ialah pencari maklumat. Tiga ukuran pencarian maklumat ialah maklumat mengenai organisasi, khalayak, dan isu.

### **Kaedah Penyelidikan**

Untuk menguji model ini, data telah diperolehi daripada 179 Pembantu Penerangan, Jabatan Penerangan Malaysia. Pembantu Penerangan dipilih kerana tugas mereka dalam menyampaikan maklumat mengenai dasar-dasar kerajaan sentiasa memerlukan maklumat yang lengkap baik mengenai isu atau dasar itu sendiri, khalayak sasarannya, dan juga maklumat dari organisasi tempat mereka bertugas.

Dalam pemilihan Pembantu Penerangan sebagai sampel, hanya mereka yang aktif bertugas menjalankan aktiviti penerangan sahaja yang dipilih. Ini termasuklah mereka yang mengendalikan Biro Penerangan. Pembantu Penerangan yang bertugas di bahagian pentadbiran tidak dipilih sebagai sampel kajian ini.

Kerja lapangan telah dijalankan daripada awal Mac hingga akhir April 1988. Data diperolehi melalui satu set soal selidik.

Untuk menganalisa data, pengkaji menggunakan multiple-regression untuk mewujudkan diagram lintasan (path diagram) menghubungkan pembolehubah di ketiga-tiga tahap. Kaedah ini telahpun digunakan oleh Trice and Bayer (1976) dalam ujian model tiga tahap mengenai pelaksanaan projek.

Analisa pertama ialah untuk mewujudkan diagram lintasan di antara pembolehubah tahap satu dengan pembolehubah tahap kedua. Dalam analisa tersebut, semua pembolehubah di tahap satu dianggap sebagai angkuhab bebas dan setiap satu pembolehubah di tahap kedua dianggap sebagai pembolehubah terikat. Hasil daripada analisa ini akan melahirkan lintasan yang menunjukkan hubungan secara langsung di antara pembolehubah di tahap satu dengan pembolehubah di tahap kedua.

Analisa kedua ialah mewujudkan diagram lintasan yang menghubungkan semua pembolehubah di tahap satu dan dua dengan pembolehubah di tahap tiga iaitu pencarian maklumat. Analisa ini menganggap semua pembolehubah di tahap satu dan dua sebagai pembolehubah bebas, dan setiap satu pembolehubah pencarian maklumat di tahap ketiga sebagai pembolehubah terikat.

Hasil analisa lintasan ini akan menunjukkan hubungan secara langsung di antara pembolehubah di tahap satu dengan pembolehubah di tahap tiga dan pembolehubah di tahap dua dengan pembolehubah di tahap tiga. Apabila semua hubungan ini dicantumkan dalam satu diagram lintasan (lihat gambarajah I), ia akan menunjukkan pembolehubah yang mana satu yang mempunyai hubungan secara langsung dengan pencarian maklumat.

Tiga jenis maklumat telah digunakan untuk mengukur aktiviti pencarian maklumat, maklumat organisasi, maklumat khalayak, dan maklumat isu. Maklumat organisasi adalah maklumat yang ingin diperolehi daripada organisasi mengenai pandangan terhadap sesuatu isu atau dasar. Maklumat khalayak ialah maklumat mengenai reaksi khalayak terhadap sesuatu isu atau dasar. Maklumat isu pula ialah maklumat yang berkaitan dengan sesuatu isu atau dasar itu secara langsung.

### Hasil Kajian

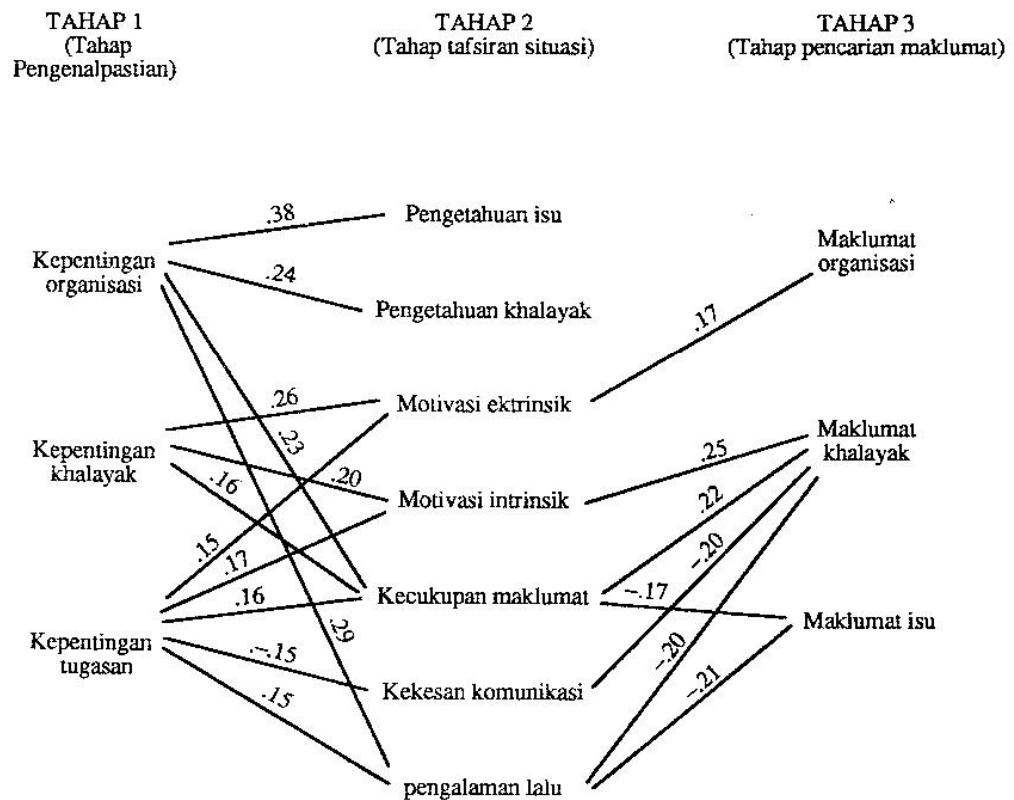
Gambarajah 1 menunjukkan garis lintasan yang menggambarkan hubungan di antara pembolehubah dalam model tiga tahap mengenai pencarian maklumat. Semua lintasan yang ditunjukkan dalam gambarajah tersebut adalah hubungan yang signifikan. Nombor yang tercatat pada setiap lintasan ialah beta regresi (standardized regression coefficients). Lintasan lain yang diuji tetapi tidak mempunyai hubungan yang signifikan tidak dimasukkan dalam gambarajah tersebut.

Hasil kajian ini pada umumnya menyokong idea model tiga tahap mengenai pencarian maklumat. Garis lintasan dalam gambarajah I, menunjukkan bahawa beberapa pembolehubah dalam tahap satu secara langsung berkaitan dengan pembolehubah dalam tahap dua, tetapi tidak dengan pembolehubah dalam tahap tiga. Pembolehubah yang mempunyai hubungan secara langsung dengan pencarian maklumat ialah pembolehubah di tahap dua. Dengan lain perkataan, pengaruh pembolehubah dalam tahap satu ke atas aktiviti pencarian maklumat adalah secara tidak langsung, kebanyakannya melalui perantaraan pembolehubah di tahap dua.

Untuk maklumat daripada organisasi, hanya motivasi ekstrinsik (pembolehubah tahap 2) sahaja yang mempunyai hubungan secara langsung. Ini bermaksud bahawa ahli organisasi yang mengharapkan ganjaran seperti kenaikan pangkat, penghormatan daripada pegawai atasan, dan juga kenaikan gaji akan lebih berusaha mencari maklumat daripada organisasi. Bagaimanapun pengaruh pembolehubah dalam tahap satu hanyalah secara tidak langsung. Pengaruh kepentingan khalayak dan kepentingan tugas (pembolehubah tahap satu) adalah melalui perantaraan motivasi ekstrinsik (pembolehubah tahap dua).

Mengenai maklumat khalayak pula, empat pembolehubah dari tahap dua mempunyai pengaruh

**GAMBARAJAH 1**  
**DIAGRAM LINTASAN MODEL TIGA TAHAP MENGENAI**  
**PENCARIAN MAKLUMAT**



\* Nombor di atas garisan lintasan adalah beta regresi yang signifikan  
 \* Garisan beta yang tidak signifikan tidak dicatitkan



langsung iaitu motivasi intrinsik, kecukupan maklumat, kekesanan komunikasi dan pengalaman lalu. Ini bermaksud bahawa usaha individu untuk mencari maklumat mengenai khalayak adalah diberangsangkan oleh faktor-faktor seperti ingin mendapatkan kepuasan diri dan prestasi yang baik, merasakan maklumat tidak mencukupi, menganggap kekesanan komunikasi akan terjejas tanpa maklumat yang cukup, dan telah mempunyai pengalaman mengenai isu yang berkesan di masa lalu.

Hubungan kekesanan komunikasi dan pengalaman lalu dengan pencarian maklumat khalayak adalah negatif. Maksudnya ahli organisasi yang merasakan diri mereka telah mempunyai pengalaman mengenai isu yang berkenaan di masa lalu, dan juga mereka yang menganggap kekesanan komunikasi akan terjejas tanpa maklumat mengenai isu yang cukup, tidak akan berusaha untuk mencari maklumat lanjut mengenai khalayak.

Untuk maklumat mengenai isu, hanya dua pembolehubah sahaja yang mempunyai hubungan signifikan iaitu pengalaman lalu dan kekesanan komunikasi. Seperti juga dengan aktiviti pencarian maklumat mengenai khalayak, kedua-dua pembolehubah tersebut mempunyai hubungan yang negatif.

Walaupun tidak ada satu pun pembolehubah di tahap satu yang mempunyai hubungan secara langsung dengan ketiga-tiga jenis pencarian maklumat, ini tidak bermakna pembolehubah di tahap tersebut tidak mempunyai peranan dalam aktiviti pencarian maklumat oleh individu dalam sesebuah organisasi. Diagram lintasan menunjukkan bahawa pembolehubah di tahap dua bertindak sebagai pembolehubah perantaraan (mediating variable). Misalnya, pengalaman lalu dan motivasi intrinsik (pembolehubah tahap 2) mempunyai hubungan secara langsung dengan pencarian maklumat khalayak. Kepentingan tugas (pembolehubah tahap satu) tidak mempunyai hubungan secara langsung dengan pencarian maklumat khalayak. Bagaimanapun garisan lintasan menunjukkan bahawa kepentingan tugas mempunyai hubungan yang signifikan dengan pengalaman lalu dan motivasi intrinsik. Ini menunjukkan bahawa pengaruh kepentingan tugas ke atas pencarian maklumat khalayak adalah secara tidak langsung, melalui perantaraan pembolehubah pengalaman lalu dan motivasi intrinsik.

### Kesimpulan

Kesimpulan kajian ini ialah penggunaan model untuk menerangkan interaksi di antara berbagai pembolehubah yang mungkin mempengaruhi aktiviti pencarian maklumat adalah penting. Hasil kajian ini jelas menunjukkan bahawa adapembolehubah yang mempunyai pengaruh terhadap aktiviti pencarian maklumat, tetapi pengaruhnya adalah secara tidak langsung. Pengaruh sesuatu pembolehubah ke atas aktiviti pencarian maklumat tidak akan jelas sekiranya kita hanya membandingkan beberapa pembolehubah dan kemudiannya menentukan pembolehubah yang mana satukah mempunyai pengaruh yang kuat ke atas aktiviti pencarian maklumat. Cara ini akan mempengaruhi kita untuk mengutamakan sesuatu pembolehubah dan mengeneipkan kepentingan pembolehubah yang lain. Tetapi dengan menggunakan model tiga tahap ini, kita akan dapat melihat pengaruh langsung dan tidak langsung sesuatu pembolehubah itu terhadap aktiviti pencarian maklumat. Dengan cara ini ia akan dapat menambahkan kefahaman kita tentang pengaruh setiap pembolehubah dalam aktiviti pencarian maklumat secara keseluruhannya.

### Rujukan

- Aldrich, H. (1979). *Organization and Environments*. Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice-Hall.
- Atwood, R. (1980). A Test of Race Versus Situational Movement state in Predicting Information Seeking and Use. *Ph.D Dissertation*, University of Washington.
- Beyer, J. and H. Trice (1978). *Implementing Change: Alcoholism Policies in work Organizations*. New Jersey, The Free Press.
- Clarke, P. and J. James (1974). "The Effects of Situation, Attitudes Intensity and Personality an

- Information Seeking." *Sociometry*, 30, 235-245.
- Dervin B., M. Nilon dan T. Jaabson (1981). "Improving Predictors of Information Use: A Comparison of Predictor Types in a Health Communication Setting" dalam *Communication Yearbook* 5, 806-830.
- Donohue, L., dan L. Tipton (1973). "A Conceptual Model of Information Seeking, Avoiding and Processing" dalam P. Clarke (penyunting) *New Models for Mass Communication Research*. Beverly Hill, Sage Publications.
- Donohue, G., P. Tichenor dan C. Olien (1974). "Mass Media and the Knowledge Gap: A Hypothesis Reconsidered." *Communication Research*, 2:1, 3-23.
- Goldhaber G., M. Yates, D. Porter dan R. Lesniak (1978). "Organizational Communication: 1978," *Human Communication Research*, Vol:5, 29-96.
- Grunig, J. (1977) "Evaluating Employees Communications in a Research Operation." *Public Relations Review*. 61-83.
- Grunig, J. (1983). "Communication Behaviours and Attitudes of Environmental Publics: Two Studies." *Journalism Monographs*. No. 81.
- \_\_\_\_\_ dan J. Disbrow (1977). "Developing A Probabilistic Model for Communication Decision Making." *Communication Research* 4:2, 145-167.
- Huber, G. dan R. Daft (1987). "The Information Environments of Organizations." dalam M. Jablin, L. Putnam, K. Roberts, dan L. Porter (penyunting), *Handbook of Organizational Communication*. Beverly Hill, Sage Publication.
- Korten, D. (1980). "Community Organization and Rural Development: A Learning Process Approach." *Public Administrative Review*, Sept/Oct.
- Lovrich, N dan J. Pierce (1984). "Knowledge Gap Phenomena Effect of Situation Specific and Transituational Factors." *Communication Research*, 11:3, 415-434.
- McPherson K. (1983). "Opinion Related Information Seeking: Personal and Situational Variables." *Personality and Social Psychology Bulletin*. 9:1, 116-124.
- McQuail, D. dan S. Windall (1981). *Communication Models*. New York. Longman Inc.
- Morgan, G. (1986). *Images of Organization*. Beverly Hills. Sage Publication.
- Steers, R. dan L. Porter (1983). *Motivation and Work Behavior*. McGraw-Hill Book Co.
- Tichenor P., G. Donohue dan C. Olien (1970). "Mass Media Flow and Differential Growth in Knowledge." *Public Opinion Quarterly* 34:2, 159-170.